

## Politique de gestion des plaintes des clients de Mauritius Telecom

Mauritius Telecom souhaite offrir un service d'un haut niveau de qualité à ses clients. Avec notre personnel qualifié, nous cherchons à préserver notre réputation d'entreprise en répondant aux besoins et aux préoccupations de nos clients .

Une plainte est définie comme une expression de mécontentement à l'égard de Mauritius Telecom en raison de ses produits ou services, le processus de traitement des plaintes, d'une réponse ou encore, de l'attente liée à la résolution d'un problème.

Cette politique donne des indications sur la façon dont Mauritius Telecom reçoit et traite les plaintes concernant ses services.

Appelez-nous pour une réponse rapide ou une solution adaptée.

**Au cas où vous êtes toujours insatisfait, nous vous invitons à adresser une plainte par écrit à notre Customer Relations Centre .**

**Pour les abonnés Orange ou MT, appelez-nous gratuitement :**

8900 : Service Mobile  
8902 : Services MyT, ADSL et Fixe  
8919: Pour les entreprises

Le Service Roaming, appelez nous :  
+ (230) 2308900

**E-mail :**

[contact@telecom.mu](mailto:contact@telecom.mu)  
[contact@orange.mu](mailto:contact@orange.mu)

**Ecrivez-nous:**

Mauritius Telecom  
Customer Relations Centre  
2ème étage, Orange Tower  
Ebène

**Faxez-nous:**

+ (230) 468 1540

*Nous accuserons réception de toute plainte écrite au plus tard le jour ouvrable suivant.*

<b>Transparence et Accessibilité</b>	Mauritius Telecom privilégie une approche transparente à sa gestion des plaintes en rendant accessible sa politique de gestion des plaintes. Cette politique explique dans les grandes lignes aux plaignants la manière de procéder pour nous transmettre leurs plaintes.
<b>Un service orienté vers la clientèle.</b>	Mauritius Telecom s'engage à traiter toutes les plaintes promptement et de manière efficace. Nous: a) accordons une attention particulière aux plaintes des clients qui sont insatisfaits de nos décisions ou services. b) mettons notre service clientèle et notre engagement envers nos clients au cœur de ce que nous faisons. c) traitons les plaignants avec courtoisie et nous les tenons informés de la situation à différentes étapes du processus de traitement. d) encourageons les commentaires et suggestions via les réseaux sociaux .
<b>Objectivité</b>	Mauritius Telecom veille à ce que les plaintes soient traitées équitablement . Nous abordons chaque plainte avec empathie, de manière transparente, équitable, objective, professionnelle et impartiale.
<b>Confidentialité</b>	Les données confidentielles concernant les plaignants sont protégées contre toute divulgation. Toutes les données seront traitées conformément à la Loi en vigueur sur la Protection des Données.
<b>Amélioration continue</b>	Notre processus de traitement des plaintes sera continuellement revu dans le but d'améliorer son efficacité et nous recherchons et implémentons les meilleures pratiques possibles.



### Important:

Afin que votre plainte soit enregistrée correctement, veuillez , s'il vous plait ,nous donner les informations suivantes:

- Votre nom complet.
- Le moyen de contact que vous préférez: e-mail, numéro de téléphone mobile ou adresse postale .
- Les détails de votre plainte.